

令和6年度藤沢市の広聴（わたしの意見・提案制度）実施状況

1 概要

藤沢市では、市政に対する市民の皆様からの意見・提案や要望・質問等を積極的にお聴きし、迅速な回答を行うとともに、市政に反映できるように努めております。

本実施状況は、藤沢市の広聴制度である「わたしの意見・提案制度」により受け付けた市民の皆様からの意見、要望、苦情等の受付状況を年度ごとにまとめたものです。

令和6年度は、1,302件（内容別件数1,451件※）の意見がこの制度を利用して寄せられました。

※内容別件数

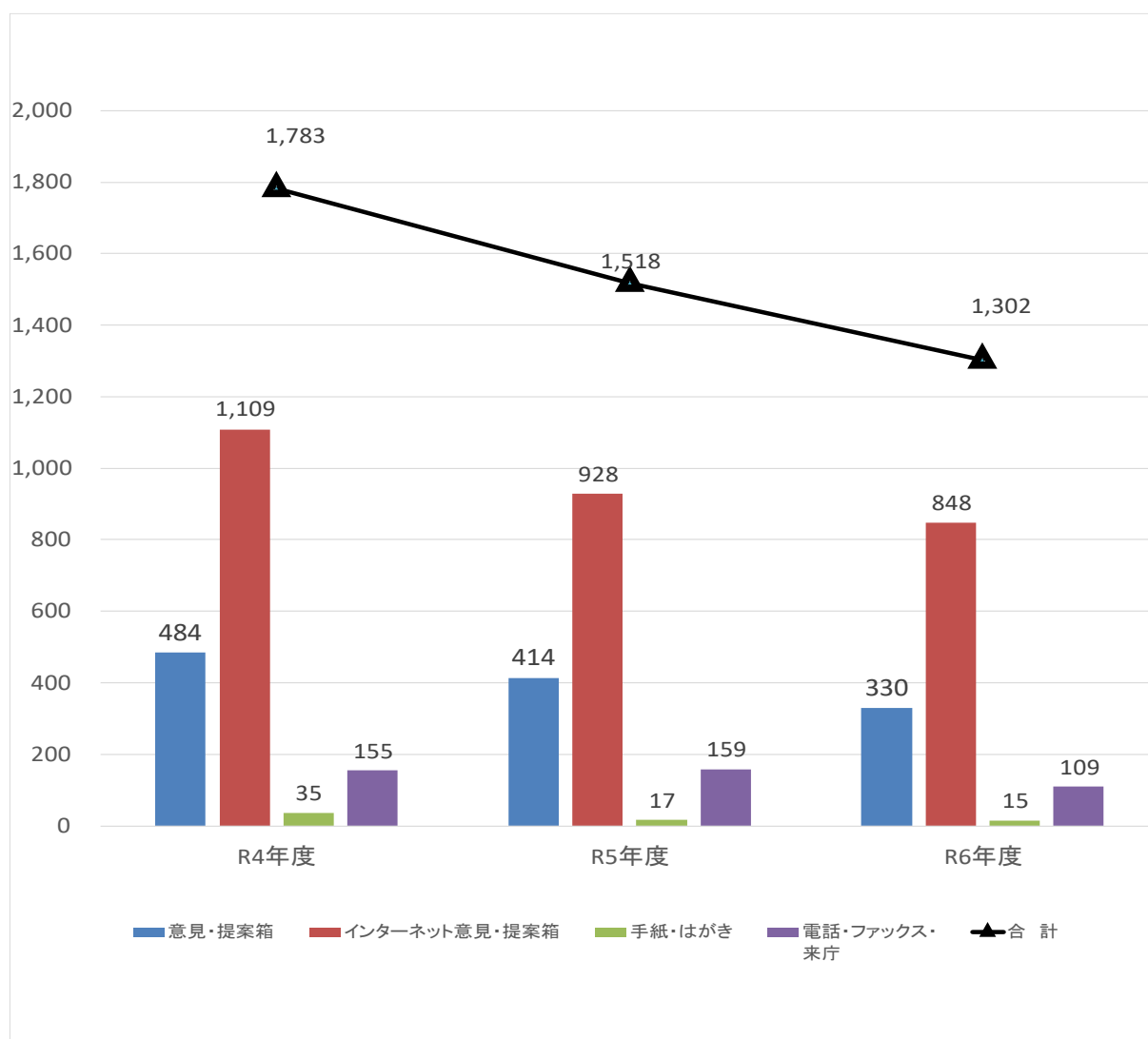
市民の皆様から寄せられる「わたしの意見・提案」の中には、1件の「わたしの意見・提案」の中に、複数の意見・要望を含むものがございます。これらを意見・要望単位で算出したものが、内容別件数です。

2 受理状況

(1) わたしの意見・提案制度 受理件数 年度別推移（過去5年）

広聴手段	R2年度		R3年度		R4年度		R5年度		R6年度	
	受理件数	受理件数の割合	受理件数	受理件数の割合	受理件数	受理件数の割合	受理件数	受理件数の割合	受理件数	受理件数の割合
意見・提案箱	490	18.7%	527	19.9%	484	27.1%	414	27.3%	330	25.3%
インターネット意見・提案箱	1,831	69.7%	1,830	69.2%	1,109	62.2%	928	61.1%	848	65.1%
手紙・はがき	51	1.9%	55	2.1%	35	2.0%	17	1.1%	15	1.2%
電話・ファックス・来庁	254	9.7%	231	8.7%	155	8.7%	159	10.5%	109	8.4%
合 計	2,626	100.0%	2,643	100.0%	1,783	100.0%	1,518	100.0%	1,302	100.0%

(2) わたしの意見・提案制度 受理件数グラフ（単位：件）



(3) 意見・提案等内訳の状況

意見・提案等内訳の状況は、1,451件のうち、意見・提案が88.6%（1,286件）、業務に関する苦情が6.8%（99件）、接遇に関する苦情が2.5%（36件）となっています。

	意見・提案	苦情(業務)	苦情(接遇)	質問	お礼	その他	総計
件数	1,286	99	36	8	17	5	1,451
割合	88.6%	6.8%	2.5%	0.6%	1.2%	0.3%	100.0%

(4) 事業内容別内訳

事業内容別の内訳では、1, 451件のうち、「(県・警察等)」に関する内容の意見が87件(6.0%)、「庁舎管理」に関する内容の意見が83件(5.7%)、「公園管理・運営」に関する内容の意見が51件(3.5%)、「各市民センター」に関する内容の意見が44件(3.0%)、「デジタル推進」に関する内容の意見が37件(2.5%)となっています。

1位 他機関（県・警察等）への意見 87件
・ 県道・国道や海岸の維持管理等に関すること ・ 宗教勧誘に関すること ・ 信号の設置に関すること ・ 横断歩道の設置要望 など
2位 庁舎管理 83件
・ 庁舎内設備・空調等について ・ 電気自動車の充電について など
3位 公園管理・運営 51件
・ 公園の維持・管理及び整備等について など
4位 各市民センター 44件
・ 職員の接遇に関するご指摘・意見 など
5位 デジタル推進 37件
・ 公共施設予約システムについて など

3 回答状況

(1) 処理結果

	処理結果別項目数							合計
	実施	実施予定	実施に向け検討	検討	説明	実施困難	参考送付等	
件数	87	51	24	52	553	21	663	1,451
割合	6.00%	3.51%	1.65%	3.58%	38.11%	1.45%	45.69%	100%

※市から意見・提案者等に対して回答していないもの（連絡先が記載されていない等、回答先が不明なもの）は、原則、参考送付等として計上しています。

(2) 意見・提案等に対応した主な案件（要約）

※対応に記載されている内容は、回答時点における方針（考え方）になります。

【意見・提案】

弥勒寺1丁目の道路の鏡が、数年前に台風の強風で90度ひっくり返ってしまいました。以前は右折をするときに駅方面からの車が見えましたが、今は見えなくてヒヤッとします。鏡を元のように戻していただけると助かります。

【回答・対応】

カーブミラーの角度が90度南を向いていたので、以前の画像やカーブミラーの台帳を確認し、正しい方向に修正しました。

【意見・提案】

御所見公民館に設置している「ひと涼み処」を利用しているが、設置期間が8月31日（土）である。9月からも継続して実施してほしい。

【回答・対応】

御所見公民館におけるひと涼み処設置期間は、9月30日（月）までに延長しました。ホームページでも設置期間について変更した旨をご案内しました。

【意見・提案】

親水公園に満開の桜を見に行きました。自然豊かな川沿いに満開の桜が咲き誇り、藤沢は素晴らしい町だといつも思います。

桜を満喫して駐車場に戻り、いざ帰ろうと車に乗りましたが、一向に車は進みません。メイン通りに行くまでに時間がかかりました。もう1本出入口を作っていただけませんか。

【回答・対応】

対象の駐車場は引地川の遊水地となっており、湧水地能力の関係で切り盛りを行うこと

ができないため、駐車場からの新たな通路（出入口）の整備は行うことができないことをご説明し、ご理解いただきました。

【意見・提案】

読書が唯一の趣味で、図書館を利用していますが、予約の順位が2桁で困っています。なかには、109番目の本もあり、読めるには数年かかるかもしれません。予算が厳しいかもわかりませんが、もう少し新刊書の部数を増やしてください。

【回答・対応】

藤沢市図書館では、予約件数に応じて本の追加購入を行っています。発注から本が納品されるまで1～2週間程必要なため、発注を行っていて利用者側からは所蔵数が少なく見えてしまうことがあることをご説明し、ご納得いただきました。

【意見・提案】

最近犬のふんを片付けず放置したまま帰る飼い主がいます。本日、私の家の前にふんをされました。町内会館の前にも何度もふんをされました。防犯カメラの設置やシールなどを貼っていただきたいと思います。今年に入ってから多くなり困っています。対応よろしく願いします。

【回答・対応】

藤沢市保健所では、無料でフン啓発看板を配布しております。配布場所は、各市民センター、保健所、環境総務課となっております。

また、路面シートについては、設置場所などの調整がありますので、ご希望の場合には保健所までご連絡をお願いいたします。

【意見・提案】

防災無線がハウリングして聞き取りにくいのでネットで検索しました。

内容がわかると思ったのに電話番号の案内だけで驚きました。

防災無線を流す担当の方が一文投稿するだけで解決すると思いますが、今後緊急事態があった時いちいち電話で確認などしてられません。

市のホームページかSNSで発信していただけますよう改善をお願いします。

【回答・対応】

防災行政無線は、テレビやラジオ等の情報を得ることが困難な屋外にいる方を対象に、災害発生時の情報伝達や安全確保のための避難など、災害の被害拡大を防止するために必要な放送を行っています。また、警察から行方不明者の捜索等の放送依頼があった場合にも放送を行っています。一方でご指摘にもありますが、放送が聞き取れないというご意見をいただくこともございます。

そこで、本市では、放送内容が確認できるよう、X（旧ツイッター）、ハザードン（防災アプリ）、ふじさわテレフォンガイダンスといった情報配信ツールにより、放送のタイミングにあわせて配信を行っております。

今後も、防災行政無線及び情報配信ツールをともに運用してまいりますので、ご理解いただきますようお願い申し上げます。

以　上